

## 수사면담 시 라포가 진술의 양에 미치는 영향

김시엽\* 문옥영 김기민  
경기대학교

본 연구는 수사면담 시 라포가 진술의 양에 어떤 영향을 미치는지 알아보고자 실시되었다. 독립변인은 라포의 시간으로, 라포 없음, 라포 5분, 라포 10분, 라포 15분의 네 집단으로 나누어졌다. 종속변인은 실험참여자가 보고한 정보의 양으로서, 정확정보, 오류정보, 그리고 총정보(정확정보+오류정보)이다. 또한 피면담자들의 라포형성의 정도를 알아보기 위해 라포처치 전후의 감정의 편안함의 정도를 자기보고식으로 체크하게 하였다. 이를 위해 실험참여자들이 연구의 목적과 상관없는 실험을 하는 도중 실험협조자가 실험참여자의 실험을 방해하고, 실험협조자가 퇴장한 후 컴퓨터가 다운되는 상황을 조작하여 실험참여자가 컴퓨터를 다운시킨 용의자 겸 실험협조자에 대한 목격자의 역할을 할 수 있는 상황을 조작하였다. 이후 각 집단별로 라포형성 시간을 달리하여 라포를 형성하고 표준면담을 진행하였다. 경기도 소재 K대 학생 89명을 대상으로 연구를 진행한 결과, 라포형성을 한 세 집단들이 라포형성을 하지 않은 집단보다 정확정보의 양과 총정보의 양이 유의하게 더 많았으나, 오류정보의 양에는 유의한 차이가 없었다. 그리고 라포 15분 집단이 라포 5분 집단보다 유의하게 많은 정확정보와 총정보를 보고하였다. 수사실무에서의 의의와 연구의 제한점을 기술하고 추후 연구에 대한 제언을 하였다.

주요어 : 라포, 수사면담, 진술, 정확정보, 총정보

상담과 수사는 그 목적에서부터 면담자가 취해야 할 태도, 알아내고자 하는 정보, 면담 이후의 처리까지 모두 다른 양상을 보인다. 그렇기 때문에 상담과 수사에는 큰 연관성이 없어 보일 수 있다. 그러나 상담과 수사는 사람과 사람 간의 의사소통과 상호작용을 통하여 이루어진다. 이러한 상호작용은 상대방에 대한 이해가 없다면 어려울 수 있다. 그러므로 상담과 수사는 기본적으로 인간을 이해하고자 하는 공통점을 공유하고 있다고 생각할 수 있다. 인간이 타인과 대화를 하는 데

있어 가장 중요한 것은 서로가 서로에게 관심이 있다는 것을 표명하고, 서로 진실을 얘기하고 있다는 것을 믿으며, 상대방의 진실에 전적으로 공감하고 있다는 점일 것이다. 상호 간의 믿음이 쌓일수록 면담자와 피면담자 사이에 심리적 다리가 놓여진다(Collins & Miller, 1994; Lieberman, 2000; Schafer & Navarro, 2003). 그렇게 된다면 피면담자는 안정되고 편안한 분위기에서 면담에 보다 협조적일 것이고, 따라서 정보를 회상하는 데 보다 적극적으로 임할 수 있을 것이다(Geiselman,

\* 교신저자: 김시엽, (442-760) 경기도 수원시 영통구 이의동 산 94-6 경기대학교 대학원 범죄심리학과,  
전화 : 031) 249-9194, E-mail: mind@kyonggi.ac.kr

Firstenberg, Hutton, Sullivan, Avetissian, & Prosk, 1984). 이렇게 공감과 신뢰 등을 바탕으로 피면담자가 안정되고 편안한 마음을 느낄 수 있게 하는 과정을 일컫는 용어가 라포(rapport)이다. 이 용어는 실제 상담이나 수사현장뿐 아니라 일상생활에서도 널리 사용되는 친숙한 심리학 개념 중 하나이다.

특히, 성폭력 피해아동 조사 시 라포형성은 아동의 불안감을 해소하고 진술의 정확성을 높이는 데 도움을 준다. 아동은 어른보다 불안과 권위적인 분위기에 취약하여 조사자가 지나치게 권위적인 태도를 취한다면, 아동은 겁을 먹거나 조사자가 하는 말에 무조건 동의할 수 있다(Ceci, Toglia, & Ross, 1990). 따라서 조사를 시작하기 이전에 아동과 라포를 형성하는 것은 아동의 진술의 질을 높일 수 있어 조사의 목적을 달성하는 데 도움이 될 수 있다.

아동뿐 아니라 성인 역시 수사현장에서의 라포형성은 도움이 된다. 목적자나 피해자는 자신이 본 것에 확신이 없을 수 있고, 수사관이 자신의 말을 믿어 주지 않을 것이라는 생각으로 위축될 수 있다. 또한 경찰이나 수사현장에서 느낄 수 있는 특유의 경직된 분위기 때문에 자칫 기억하고 있는 것도 잘 인출해 내지 못하는 사람들도 있을 수 있다. 라포는 이런 사람들의 마음을 편하게 해주고 면담자와의 신뢰관계를 형성하게 함으로써 결과적으로 면담에 도움이 되는 역할을 수행할 수 있다(권정혜, 강연옥, 이훈진, 김은정, 정경미, 2008).

면담 시 라포형성의 중요성은 많은 연구자들로부터 끊임없이 강조되어 왔다(LeDoux & Hazelwood, 1985; Sear & Stephenson, 1997; Stephenson & Moston, 1994). 그러나 실제 수사현장에서는 라포의 중요성을 정확히 파악하지 못하는 경우가 많고, 라포가 중요하다고 생각하고 있다고 하더라도 수사에 필요한 정보를 얻어내는 데 드는 시간적 제약이 많기 때문에 라포과정을 생략하는 경우가 많다. 즉, 실제 경찰면담 상황에서 라포단계는 간단히 제시되거나 생략되기 쉽다. 실제로 Pearse와 Gudjonsson(1996)이 용의자와 경찰과의 면담이 녹화된 161개의 자료를 관찰한 결과 오직 3%만이 초기에 라포형성 과정을 거친다는 것을 발견하였다. 따라서 면담자들은 라포와 관련된 많은 연구들을 접하고, 그 중요성을 필히 인식하고 있어야 한다.

그러나 라포의 중요성에 대한 인식이 있다 하더라도, 라포는 어떻게 진행되어야 하고 어느 정도의 시간 동안 형성해야 하는지가 문제이다. 또한 라포형성을 하지 않은 집단과 라포형성을 한 집단 간 진술에는 그 양과 질적인 측면에서, 어느 정도의 차이가 있는지, 그리고 라포형성에 가장 적절한 시간은 어느 정도인지에 대한 문제 또한 발생한다. 이와 같은 문제들에 대해 연구자들은 수사상황에서의 라포의 중요성에 대해 여러 차례 주장하였으나, 실제로 이에 대한 경험적인 연구는 매우 희소하다.

면담 시 라포형성과 관련된 두 가지 큰 쟁점은 라포형성을 하는 것과 하지 않는 것, 즉 라포의 유무 여부와, 라포를 형성하기에 적절한 시간에 관련된 문제일 것이다. 라포와 관련된 실증적 연구들은 찾기 어려운 편이나, 라포형성의 유무와 관련해서, Collins, Lincoln, 그리고 Frank(2002)는 i) 라포가 있는, ii) 통명스럽고 무뚝뚝한, iii) 중립적인 면담자 태도의 세 가지 조건 간의 결과를 제시하였다. 라포조건에서, 면담자는 예의 있고, 편안하며, 친근한 접근을 하였고, 피면담자들의 이름을 불렀다. 통명스럽고 무뚝뚝한 조건에서, 면담자는 말을 단음으로 거칠게 하였고, 피면담자의 이름을 부르지 않았으며, 경직된 자세와 무관심하고 냉담한 태도를 보였다. 중립적인 조건에서, 면담자는 모든 행동적 측면에서 할 수 있는 한 가장 중립적인 태도를 보여주었다. 연구결과, 라포조건인 피면담자들은 분명하게 라포조건을 인식하였고, 다른 조건들보다 라포가 형성된 조건을 훨씬 선호하였다. 라포조건과 나머지 두 조건을 비교하였을 때, 피면담자들은 모든 참가자들이 이전에 본 극적인 비디오 자극에서 나온 단서들에 대해 보다 정확한 정보를 제공하였다. 그러나 라포조건에서 부정확한 정보는 증가하지 않았다.

Butler, Egloff, Wilhelm, Smith, Ericson, 그리고 Gross(2003)의 연구에서, 실험참여자들은 필름을 보고, 그 후 필름에 대해 양자 간에 논의하였다. 논의가 진행되는 동안, 억제집단에서는 각 쌍에서 한 명의 실험참여자는 감정을 억제하고 어떠한 감정도 보이지 말라는 지시를 헤드폰을 통해 받았다. 통제집단은 어떠한 지시도 받지 않았다. 연구결과, 억제받은 사람들은 혈압이 상승되었고, 통제집단에 비해 대화상황에서 라포를 덜

느꼈다. 억제받은 사람의 파트너는 통제집단에 비해 그의 파트너(억제받은 사람)를 덜 좋아하였고, 그들과 다시 얘기하는 것에 흥미가 없었다. 이러한 결과를 바탕으로 그들은 적어도 몇몇 상황에서, 억제받은 감정은 의사소통을 방해하고, 사회적인 유대를 쌓는 것의 효과를 방해한다고 결론지었다.

라포는 보통 상담심리학 분야에서 많이 사용되는 용어이지만 기본적으로 사람 간의 신뢰관계의 형성에 관련된 것이므로 경찰조사 시 면담과정에서도 적용될 수 있다. 특히 신체적 그리고 심리적으로 공격을 당한 피해자의 경우, 사건에 대해 제공할 수 있는 정보는 매우 사적인 경우가 많다. 이런 종류의 답변은 친한 친구에게나 공개할 수 있을 만한 것이라 쉽게 말하기 힘들어할 수 있는데, 따라서 이러한 개인적인 진술들을 자발적으로 이끌어내기 위해서 경찰 조사관들은 목격자 또는 피해자와 라포를 쌓아야 할 것이다. Holmberg와 Christianson(2002)은 83명의 유죄판결 받은 살인자와 성범죄자들과 그리고 178명의 강간과 심한 폭력 등의 범죄피해자들의 진술서를 분석한 결과, 경찰에 의해 지배적인 경험을 받은 피면담자들은 그들의 면담자를 참을성이 없고, 돌진하는 스타일에, 공격적이고, 무뚝뚝하고 통명스럽고, 냉정하고, 친근하지 않고, 자신을 비난하고, 헐난한다고 지각하였다. 반면, 인도적인 경험을 한 피면담자들은 그들의 면담자를 협조적이고 조화롭고, 긍정적이고, 공감적이고, 도움을 줄 수 있다고 지각하였다. 이러한 지배적인 면담접근을 지각한 범죄피해자들이, 자신들이 기억하는 모든 정보를 제공하는 경우는 30% 미만이었다. Butler 등(2003)은 지배적인 면담의 분위기에서 억제받은 경우 원활한 의사소통이 전개되지 않고, 면담자와 피면담자 간에 사회적인 유대를 쌓는 것이 매우 힘들다고 주장하였다. 즉, 라포는 경찰면담 상황에서 피해자가 범죄사건에 대해 말하고자 하는 의지에 기여할 수 있도록 도와 줄 수 있기 때문에 라포를 쌓는 것은 경찰면담에서 필수적이라 할 수 있다(Fisher & Geiselman, 1992; Kebbell, Milne, & Wagstaff, 1999; Milne, Clare, & Bull 1999; Shepherd, 1991; Shepherd & Milne, 1999; Shepherd, Mortimer, Turner, & Watson, 1999).

경찰수사 시 라포형성의 원리에 관해 Fisher 등

(1992)은 ‘개인화(personalization)’와 ‘공감(empathy)’의 두 가지 원리가 핵심적이라고 주장하였다. 개인화란 수사면담이 갖는 공식적인 분위기를 최대한 줄이고 사적인 대화와 같은 분위기를 조성함으로써 피면담자가 편안하게 진술할 수 있도록 하는 것으로, 특히 피면담자가 단순히 ‘공식적인 관계에 있어서의 피면담자’가 아닌 ‘하나의 고유한 개인’으로 받아들여질 수 있게끔 개인적인 관심을 보이는 질문을 제공하는 것을 말한다. Fisher 등(1992)은 개인화의 기법 몇 가지를 제시한다. 먼저, 목격자의 이름을 될 수 있는 한 많이 불러주고, 지나치게 공들여지거나 세련된 어투를 피하고, 목격자와 자신이 공통적으로 가지고 있는 개인적이고 전기적인 정보들을 제공하는 것이다. Collins 등(2002)의 연구에서 사용된 ‘라포조건’인 친절한 말투, 피면담자의 이름을 부르기, 보다 편한 신체언어 사용 등은 모두 개인화의 원리에 포함된다.

공감이란 타인의 감정이나 심리상태, 내적인 경험을 마치 나의 것처럼 느끼고 이해하는 것을 말한다(Rogers, 1975). Davis(1980)는 공감의 수준을 인지적인 공감과 정서적인 공감으로 나누었는데, 인지적 공감이란 타인의 관점이나 입장을 취하여 타인의 입장을 이해해 보려는 태도를 뜻하며, 정서적 공감이란 타인의 상황에 대해 자신의 일처럼 느끼고 동정심 등 여러 가지 감정을 느끼게 되는 것을 말한다. 따라서 공감은 대인관계에 매우 큰 영향을 미치게 된다. Fisher 등(1992)은 공감을 위해 피면담자의 관점에서 사건을 바라볼 수 있는 시각을 가지고, 조사관이 공감하고 있다는 사실을 피면담자로 하여금 알게 하는 것이 중요하다고 강조한다. 이 경우 공감적인 피드백을 제공해주거나, 피면담자의 복지에 관심을 가지는 것이 좋다. 또한 조사관에게 당 사건과 비슷한 경험이 있을 경우 그것을 목격자나 피해자에게 알리는 것이 필요하다.

그리고 Fisher 등(1992)은 비록 라포형성의 방법으로 제시하지는 않았으나 전반적인 경청의 태도를 강조하고 있으며, Milne 등(1999)은 라포형성의 주요 방법으로 집중과 적극적 듣기의 태도를 강조하였다. 즉, 피면담자가 말한 마지막 말을 반복해 주기, 그에 관해서 감정을 이해했다는 피드백을 제공하기, 적절한 시선 교환을 유지하기 등의 기법을 통해 피면담자로 하여금 면

답자가 자신의 말을 귀담아 듣고 적절히 이해하고 있다는 인상을 받을 때 비로소 라포가 제대로 형성될 수 있다는 것이다. 중요한 것은 면담자가 라포의 요인에 맞게 미리 작성된 짧은 문장들을 단순하게 질문하거나 말하는 것이 아니고, 진심으로 관계있는 당사자로서 기여해야 한다는 것이다. 또한 Tickle-Degnen과 Rosenthal(1990)은 라포의 구성 요인을 ‘경청하는(attentive)’, ‘긍정성(positivity)’, 그리고 ‘협동성(coordination)’이라고 주장하며, 면담자의 적극적인 태도와 면담자와 피면담자 간의 상호협동성을 강조하였다.

위와 같은 Fisher 등(1992), Milne 등(1999), 그리고 Tickle-Degnen과 Rosenthal(1990)이 강조한 라포형성의 원리나 방법들이 구현되었을 때 제대로 라포형성이 촉진되어 피면담자들이 보다 편안한 마음으로 면담에 임할 수 있고 결과적으로 면담상황에서 피면담자들이 가능한 모든 정보를 제공하는 것이 용이해질 수 있다고 추정할 수 있다. 즉, 면담자와 피면담자 간의 진정한 상호 신뢰관계가 형성된다면 보다 편안한 마음으로 면담에 임할 수 있을 뿐 아니라, 수치스러운 일이 떠올랐다 하더라도 기억나는 것을 무엇이든 말해도 괜찮을 것이라는 심리적 지지를 얻어 기억을 떠올리고 정보의 출처를 탐지하는 데 보다 적극적으로 임하여 진술의 양이 증가할 수 있다.

라포를 형성하는 것이 생산적인 분위기를 촉진시킨다는 것과 라포에서 면담에 임하는 두 사람이 친해질수록 면담이 성공적일 것이라는 가정(Minichiello, Aroni, Timewell, & Alexander, 1990)에는 연구자들 간 상당한 합의가 이루어진 상태이다. 또한 라포가 형성되었을 경우가 그렇지 않은 경우보다 피면담자는 면담자를 보다 편하게 생각하고 협조를 잘 할 것(Zulawski & Wicklander, 1993)이라는 점에 있어서도 이견이 없다. 그러나 이처럼 라포형성의 중요성에 관해 강조한 주장들은 많이 있지만, 실제 라포의 중요성을 경험적으로 검증한 연구는 희소하며, 더 나아가 라포형성에 어느 정도의 시간을 할애하는 것이 적절한지에 대한 연구들은 찾기 힘들다.

지금까지 살펴본 바와 같이, 많은 연구자들이 수사면담 시 라포형성이 중요하다는 점을 강조하고 있다. 하지만, 실제로 이에 대한 실증적 연구는 매우 적다. 따라

서 본 연구는 최대한 수사적 맥락과 유사한 상황에서 본격적인 면담실시 전에 라포를 형성하는 것이 성공적인 면담을 수행하는 데 어떠한 영향을 미치는지에 대해 검증하고자 한다. 즉, 라포를 형성하는 것이 형성하지 않는 것보다 진술의 정확정보의 양을 증가시키고 나아가 총정보의 양을 증가시킬 것인가 하는 문제를 검증하고자 한다.

또한 기존의 연구들을 검토한 결과, 라포를 형성하는데 적절한 시간이 어느 정도인지에 관해서 행해진 연구는 찾기 힘들었다. 만약 라포형성을 하는 데 어느 정도의 시간이 적절한지 파악할 수 있다면 라포형성을 너무 오랜 시간 동안 하거나, 라포형성을 한다고 노력은 했지만 그 시간이 너무 짧아 충분히 라포가 형성되지 못하여 시간을 낭비하는 경우를 방지할 수 있을 것이다. 특히, 라포형성의 적절한 시간에 대한 문제는 시간적인 제약을 받는 수사현장에서 더욱 중요한 현실적 의미를 지닌다. 물론 면담의 제반 상황이 매우 다양하기 때문에 라포형성에 효과적인 시간을 일괄적으로 규정할 수는 없지만, 실제 수사실무에서의 시간적인 제약성을 감안한다면 라포형성의 적절한 시간을 연구해야 할 현실적인 필요성이 있다. 그러나 라포형성의 적절한 시간에 대해서는 실증적인 연구뿐 아니라 탐색적인 연구 역시 찾아보기 힘들다. 따라서 본 연구에서는 수사면담의 효율성을 높일 수 있는 적정수준의 라포를 형성하는 데 필요한 시간은 어느 정도인지 탐색적 수준에서 연구해보고자 한다.

매우 다양한 수사현장에서 수사면담 시 실시되는 라포를 형성하는 데 어느 정도의 시간이 적절한 것인지는 참으로 난해한 문제이다. 실제 수사현장의 범죄사건의 경중과 복잡성, 피의자나 목격자들의 성, 연령, 기질, 성격, 지능 등과 같은 개인적 특성들이 매우 다를 뿐만 아니라, 또한 수사관들의 개인적 특성이 다르고, 이들 서로 다른 양자 간의 상호작용, 더 나아가 수사관에 따라서 매우 짧은 시간에도 깊은 라포를 형성할 수 있고, 또는 이와 반대되는 상황 등을 감안할 때, 라포형성의 적절한 시간을 탐색하는 작업은 연구방법과 연구실행의 측면에서 매우 제한될 수밖에 없다.

이와 같은 연구실시의 제한점에도 불구하고, 본 연구에서는 조사대상의 행위가 단순하고 실험참여자가 대학

생들이라는 점을 감안하고, 또한 Fisher와 Geiselman(1992)이 제시한 면담 예시 중 라포형성 조건의 질문들을 직접 시행해 본 시간과, 실제 실무에서 효과적으로 이루어진 인지면담 중 라포형성 시 소요한 시간을 참고로 하여, 적정수준의 라포를 형성하는 데 적절한 시간을 잠정적으로 10분으로 설정하였다. 10분을 기준 시간으로 설정하고 라포형성 시간에 따라 진술 정보의 양이 어떻게 달라지는지를 탐색하기 위해 라포형성 시간을 0분, 5분, 10분, 15분으로 구분하였다.

물론, 라포형성에 더 많은 시간을 투입하였다고 해서 라포의 질이 향상되고, 따라서 면담에서 획득되는 정보의 양을 증가시키고 정보의 질을 좋게 할 것이라고 예상하는 데는 한계가 있지만, 본 연구의 두 번째 목적이 라포형성 시간이 정보의 양에 어떤 영향을 미치는지를 탐색하는 것이므로, 라포형성 시간이 5분 조건보다는 10분 조건과 15분 조건이, 10분 조건보다는 15분 조건일 때, 진술의 양이 더 많을 것으로 예상했다.

그리고 본 연구에서 잠정적으로 상정하고 있는 라포의 요인은 1) 개인화, 2) 신뢰감, 3) 공감, 4) 경청(주의 집중)이다. 그런데 이 때, 라포형성 시간을 길게 처치하는 15분 조건에서는 문제가 없지만 짧게 처치하는 5분 조건에서는 '라포의 요인'들이 전부 사용되지 않게 될 경우, 그에 관해 산출된 결과는 단순히 라포시간의 차이인지 또는 어떤 요인이 있고 없음의 차이인지가 불분명하다. 따라서 5분 조건에서도 모든 라포의 요인을 포함시키되, 그에 관해 대화를 나누거나 공감하는 반응을 짧게 하거나, 단순히 질문을 하고 답변을 듣는 것으로 시간을 조절했다.

본 연구에서는 실험참여자가 가해자로 의심받을 수 있으면서, 동시에 목격자의 역할을 담당하게 되는 상황을 연출하고, 수사현장에서 일반적으로 사용하는 표준 면담을 라포형성에 투여한 시간에 차이를 둔 네 집단(0분, 5분, 10분, 15분)을 대상으로 실시하여, 첫째, 면담 시 라포를 형성한 집단(5분, 10분, 15분)이 라포를 형성하지 않은 집단(0분)에 비해 즉, 라포의 유무에 따라 진술한 정확정보, 오류정보, 총정보의 양에서 어떠한 차이가 있는지 알아보고자 한다. 둘째, 라포형성의 시간의 차이가 진술의 양에 미치는 영향을 탐색적 수준에서 알아보고자 한다.

이에 따라 설정된 연구문제는 다음과 같다.

연구문제: 라포형성 시간이 증가할수록 진술의 정확 정보와 총정보의 양이 증가할 것이다.

## 방 법

### 참여자

실험과 면담은 경기도 소재 K대학에 재학 중이며 심리학개론을 수강하고 있는 남녀 수강생 93명을 대상으로 실시하였다. 이 중 실험의 목적을 눈치 채거나 설문에 성의 있게 임하지 않은 4명을 제외한 89명의 대학생들의 자료를 분석하였다. 남학생은 44명으로 평균연령은 22.58(SD=6.263)이었고, 여학생은 45명으로 평균연령은 22.63(SD=5.473)이었다. 본 연구에 참여한 대상자(결측치 제외)들의 무선할당 결과는 표1과 같다.

표 1. 집단별 남녀 구성

	라포 없음	라포 5분	라포 10분	라포 15분	전체
남자	11	11	11	11	44
여자	12	11	11	11	45
전체	23	22	22	22	89

### 절차

본 연구는 피면담자가 의심을 받을 수 있고, 또한 동시에 목격자가 될 수 있는 상황을 조작하여 실행했다. 본 연구를 위해 구성한 실험 시나리오는 다음과 같다. 먼저 실험자가 있는 방에 실험 참가자가 입장한다. 실험자는 실험을 자세하게 설명한 핸드아웃 한 장을 제공한다. 이때의 실험은 컴퓨터 앞에 놓여 있는 한자 텍스트를 컴퓨터의 메모장 프로그램에 입력하는 것으로, 실험 목적은 대학생들의 한자 타이핑 실력과 시각운동 협응 능력을 알아보기 위한 것이라고 고지하였다. 제공되는 한자 텍스트는 일반 대학생들에게 익숙하지 않은 허균

의 ‘소인론(小人論)’이다. 실험참여자가 핸드아웃의 내용을 모두 이해했는지 확인한 후 실험에 대한 동의서를 받는다. 동의서 작성이 끝난 뒤 실험자는 실험내용을 컴퓨터 앞에서 다시 한 번 설명해주고, 주의사항을 숙지시킨다. 주의사항은 크게 세 가지로, 1) 한자를 변환할 때 마우스를 사용하지 않고 숫자 버튼을 사용해야 하며, 2) 한글 자판 위에 있는 숫자 키만을 사용해야 하며, 3) 특히 자판상의 F5와 F7 버튼은 컴퓨터에 오류가 발생할 수 있으므로 절대 눌러서는 안 된다는 것이다. 1)번과 2)번의 지시사항은 실험참여자들이 오직 타이핑 하는 키보드에만 집중하게 하기 위함이며, 3)번의 지시사항이 본 실험과 직접적으로 관련되는 지시사항이다. 주의사항을 숙지시킨 후, 실험이 진행되는 동안 실험자는 밖에 나가 있을 것이고, 10분 후 들어올 것이라고 언급한다. 마지막으로 실험자는 실험을 시작하라는 지시와 함께 실험실에서 나온다.

실험 시작 4분 후 실험협조자가 입장하여 실험실에 있는 책장에서 책 한 권을 빼고, 실험참여자에게 접근하여 교수님이 시킨 심부름인데 매우 급하다며 컴퓨터를 잠깐 쓰게 해달라고 요구한다. 실험협조자가 컴퓨터를 잠시 사용한 뒤 퇴장하고 실험참여자가 실험을 재시행한다. 약 2분 후 실험자가 다른 방에서 네트워크로 연결된 컴퓨터로 피면담자가 실험을 하고 있는 컴퓨터의 프로그램을 정지시킨다. 따라서 실험참여자가 F5, 혹은 F7 키를 눌렀는지 누르지 않았는지에 상관없이 실험은 시작한 지 대략 8분 후 멈춘다.

실험을 시작하여 10분이 지났을 때, 실험자가 입장에서 실험참여자에게 실험을 다 마치셨냐고 질문한다. 컴퓨터가 꺼졌다는 실험참여자의 보고에 실험자는 당황한 모습을 보이며, 의심하는 태도로 혹시 F5나 F7 키를 건드린 게 아니냐고 묻는다. 그 다음 실험자는 당황해하고, “큰일 났네, 자료가 다 날아 갔을텐데”라는 말을 하며 실험참여자가 역시 당황하고 긴장할 수 있는 분위기를 조성한다. 이 때 실험자는 교수님한테 전화로 보고를 드려야 한다고 하며 방을 나선다. 이 단계에서 실험참여자의 불안감과 긴장감을 고조시킴으로써 수사적 상황과 비슷한 맥락을 형성하고, 정확히 무슨 일이 일어났는지에 대한 면담이 필요한 상황을 조성하게 된다.

실험자가 잠시 자리를 비웠다가 실험실에 다시 입장

한 다음부터 라포의 유무 여부와 시간에 따라 그룹별로 다른 처치가 가해진다. 즉, 라포가 없는 조건에서는 실험자가 방으로 들어와 실험참여자를 의자에 앉도록 한 뒤, 바로 표준면담을 진행한다. 실험자는 “실험할 때 무슨 일이 있었는지에 관해 제가 하는 질문을 듣고 대답해주세요” 라는 말과 함께 면담을 시작한다. 라포가 있는 집단에서는 실험자가 들어와서 각 집단에 배정된 라포 시간, 즉, 5분, 10분, 15분에 따라 라포를 형성한다.

라포가 있는 집단에서는 라포형성 단계를 마친 후 표준면담을 시행한다. 라포형성 시간은 디지털시계로 확인하며 조절하였다. 시계의 방향은 면담자를 향해 있었고, 실험참여자는 시계를 볼 수 없도록 하였다. 집단별 라포 시나리오는 부록 2에 제시되어 있다. 표준면담을 마치고 난 뒤 모든 집단에게 라포 처치 전후의 감정의 편안함의 정도를 체크하게 하였다. 라포형성 이전까지 소요되는 시간은 평균 15분이었으며, 표준면담에 사용된 시간은 평균 30분이었다. 즉, 피면담자 한 명 당 평균적인 실험시간은 총 45분(라포없음 집단)에서 60분(라포 15분 집단)이었다. 모든 절차가 종료된 후, 실험협조자가 실험에 대해 사후 설명(debriefing)을 제공했다.

### 프로그램

본 연구에 사용된 컴퓨터 프로그램은 메모장으로, 한자 텍스트를 보고 메모장에 똑같이 입력하는 방식으로 구성되어 있다. 한자 텍스트에는 각 한자의 음이 제시되어 있고, 실험참여자는 한자의 음을 타이핑 하고 키보드의 한자 변환버튼을 누른 후 같은 한자를 키보드 위쪽의 숫자 자판을 사용해서 누르도록 지시받는다. 이 때 한자를 선택할 때 마우스를 사용하거나 키보드 오른쪽의 숫자자판을 사용하지 말라는 지시를 받는다.

그 다음 실험참여자들은 면담자로부터 F5와 F7은 에러가 날 수 있으므로 절대 누르지 말라는 주의와 함께, 급한 용건이 생기거나 전화가 올 경우 pause키를 누르면 시간이 잠시 멈출 것이라는 이야기를 다시 한 번 고지 받는다. 실제로 pause키를 누른다고 해서 시간이 멈추는 것은 아니지만 이러한 지시를 하는 것에는 두 가지 이유가 있다. 먼저 실험참여자들이 pause 키를 누르고 시간을 조작하려 하는 편법을 사용할 수 있어서 그

를 미연에 방지하고, 다음으로는 실험협조자가 들어왔을 때 실험을 도중에 중단하고 자리를 비켜줄 수 있게 하기 위해서였다.

### 표준면담(standard interview) 프로토콜

실제 표준면담의 시간과 내용은 범죄 유형, 사건의 복잡성, 공범 여부 등에 따라 각 면담마다 달라진다. 따라서 본 연구에서 사용하는 표준면담 프로토콜은 Fisher 등(1992)의 저서와 경찰 신문을 참관한 내용 등에서 가장 공통적이라고 생각되는 부분만을 선택하여 구성하였다(부록 1 참조).

우선, Fisher 등(1992)이 인지면담 기법과 상반되는 예시로 제시한 SI(standard interview)의 특징으로는 첫째, 면담이 주로 면담자에 의해 진행되며, 피면담자는 단순히 질문에 대답하는 등의 수동적인 역할을 담당한다. 둘째, 개방형 질문보다 예/아니오나 단답형으로 답변할 수 있는 폐쇄형 질문이 많이 사용된다. 셋째, 일반적인 면담(typical interview)에서는 대개 26개의 폐쇄형 질문과 3개의 개방형 질문이 사용된다. 마지막으로, 피면담자가 얘기하는 중에 방해가 많은데, 평균적으로 경찰들은 7.5초 만에 답변을 끊으며 특히 첫 방해는 피면담자가 개방형으로 얘기하고 있는 도중 4.5초 만에 일어난다고 한다.

다음으로, Salhany(2002)에 따르면 표준면담의 특징으로는 첫째, 진술에 요구되는 특별한 형식은 존재하지 않는다는 것, 둘째, 진술조력권을 고지하는 것, 셋째, 진술에는 크게 진술-답변 형식과 자유진술 형식이 있는데, 자유진술 시에는 “우리는 어떠한 사건에 대해 조사하고 있습니다. 사건 관련해서 해줄 수 있는 말이 있습니까?”라는 형식으로 질문을 시작해야 한다는 것이다.

마지막으로, 한국의 피의자 신문을 참관한 내용에서 참고할 수 있는 특징들은 다음과 같다. 첫째, 전체적인 순서는 범행의 시간순서에 따라 진행되며, 질문은 육하 원칙에 의거하여 진행된다. 즉, 사실확인(당신은 이러이러한 일을 한 적이 있나요)→ 언제→ 어디서→ 무엇을→ 누가(단독범행 여부, 공범 여부)→ 어떻게(주로 범행 방법이나 했던 행동)→ 범행 객체에 관한 질문(물건이나 피해자)→ 왜→ 내용 확인(요약해서 들려주거나 조

서를 피의자에게 열람시킨다)으로 진행된다. 둘째, ‘어떻게’ 부분이 전체 진술에서 많은 부분을 차지한다. 이 부분에서는 특히 피의자에게 구체적으로 설명하게 하거나, 또는 조사자가 알고 싶은 부분에 대해 구체적으로 질문하여 대답을 듣는 방식을 취한다. 셋째, 주로 ‘예, 아니오.’ 또는 ‘있습니다, 없습니다.’의 답변이 가능한 질문과, 단문으로 대답이 가능한 질문이 많이 사용된다. 넷째, 질문의 순서에서 ‘어떻게’와 ‘범행객체 질문’ 사이에 범행도구 관련 질문과, 공범이 있다면 공범에 관한 질문이 포함된다. 특히 범행도구와 관련해서 도구를 얻게 된 경우, 누가 도구를 사용했는지, 언제 어디서 어떻게 사용했는지 등을 자세히 물어본다. 마지막으로, 일반적으로 피면담자가 사건에 대해 자유롭게 충분히 진술하도록 하지 않고 조사관이 직접 질문을 하고 답변을 듣는다.

본 연구에서는 면담초기에 자유롭게 활발하게 말하라는 지시를 주지만 4.5초 만에 방해를 하거나, 개방형 질문을 한 뒤 평균 7.5초 만에 답변을 중단시키는 것은 Fisher 등(1992)의 저서를 참고로 한 것으로 개방형 질문으로 피면담자에게 정보를 얻으려는 목적이 아니라, ‘방해’라는 단계를 포함시키기 위한 과정의 일환으로 사용했다.

경찰의 표준면담을 면담기법으로 선택한 이유는 먼저 연구결과를 대부분의 수사관들이 표준면담을 사용하고 있는 수사실무에 직접적으로 적용할 수 있게 하기 위해서이다. 그리고 기억증진에 도움을 주고 정확한 정보를 더 많이 산출함을 인정받고 있는 인지면담(cognitive interview)기법에는 처음부터 ‘라포단계’가 상정되어 있기 때문에, 인지면담을 도구로 사용하여 연구하여 결과가 나왔을 때 그것이 순수한 라포의 효과인지, 혹은 인지면담 기법의 효과인지 구분하기가 쉽지 않기 때문이다.

### 라포 측정

본 연구에서 라포의 형성 유무와 그 정도는 자기보고식 체크리스트로 실시되었다. 실험참여자도 하여금 면담이 종결된 후 설문지를 작성하게 하고 별도로 준비된 설문지 수거함에 넣도록 하였다. 또한 면담자는 실험참여자에게 설문지는 본 연구자가 볼 수 없으므로 솔직하

게 답변해 줄 것을 당부하였다.

실험참여자들은 설문지에 있는 안내사항과 예시를 읽고, 먼저 면담자를 처음 보고 면담자가 실험에 대해 설명을 하고 실험실에서 퇴장할 때까지 느꼈던 느낌이나 마음이 편안한 정도를 체크한다. 면담자를 처음 보았을 때 마음의 편안한 정도를 먼저 체크하는 이유는, 본 연구에서 면담자가 면담상황에서만 등장하는 것이 아니고 한자 텍스트를 입력하는 컴퓨터 실험에 대한 설명을 하기 때문에, 라포형성 이전에 실험참여자와의 상호작용이 발생할 수 있기 때문이다. 즉, 라포처치 이전에 발생할 수 있는 면담자의 영향을 제외하고 순수하게 라포처치 이후 처음에 비해 어느 정도 마음이 편안해졌는지를 판단하기 위해 한자 텍스트 입력 실험 설명 시 느낀 편안한 정도를 먼저 체크하게 하였다.

그 다음으로, 실험참여자들은 본격적인 라포처치가 끝난 뒤에 면담자와의 상호작용을 하면서 실험참여자의 마음이 편안해진 정도를 체크한다.

점수는 -10점에서부터 +10점까지며, -10점은 '매우 불편하다', 0점은 '보통이다', +10점은 '매우 편하다'로 21점 척도로 계산되었다. 라포의 정도는 처치 후의 값에서 처치 전의 값을 뺀 것이다.

#### 정확정보, 오류정보, 총정보의 계산

표준면담을 통해서 진술된 정보들 중 정확정보와 오류정보에 대한 채점은 실험을 실시한 실험자와 실험협조자가 하였다. 채점자 간 상관계수는  $r=.745(p=.01)$ 였다. 채점이 일치하지 않는 정보는 두 채점자가 상의를 하여 재채점 하였다.

종속변인 중 진술에서 나타날 수 있는 정보는 실험참여자가 실험상황을 경험하고 보고할 수 있는 인물, 사물, 행동에 대한 세 가지 요인들로 구분되고, 각 요인마다 정답반응이 가능한 내용들을 세분화하여 총 90가지의 세부 내용들로 구분하여 채점판을 구성하였다. 이를 토대로 하여 실험참여자가 보고한 정보 중 채점판에 포함된 내용이 있을 시 '있다'에 체크하고 '정확정보'로 계산하여 1점을 주고, 채점판에 있으나 실험참여자가 보고하지 않은 정보에 대해서는 '없다'에 체크하고 정보 계산에 포함시키지 않았다. 전혀 본 적이 없는 정보를 보

았다고 보고하는 것과, 본 적이 있으나 세부사항을 보고 시 오류가 있었던 것 두 가지 모두 '오류정보'로 계산하고 각 정보에 1점을 주었다. 그 다음으로 실험참여자가 보고한 정확정보의 수(총 채점판에서 '있다'에 체크된 정보의 수)와 두 가지 경우를 모두 포함한 오류정보의 수를 더하고, 마지막으로 정확정보와 오류정보를 합산하여 피면담자가 보고한 총정보를 산출하였다.

이를 자료로 하여 우선, 빈도분석을 실시했고, 다음으로 네 집단 간의 차이를 검증하기 위해 ANOVA 분석과 사후분석을 실시했다. 또한 본 연구는 라포의 시간이 증가 할수록 라포로 인한 편안함이 증가하여 진술의 양이 증가할 것이라는 가정을 바탕으로 하였기 때문에, 라포처치 시간과 라포의 정도를 평가한 점수를 각각 공변량으로 하여 공변량분석을 실시하였다.

모든 분석은 SPSS 12.0을 사용했다.

## 결 과

### 라포형성 시간에 따른 실험참여자의 라포형성 평가

면담자가 본격적인 라포처치를 하기 전까지의 면담자와 피면담자 간에 형성된 라포의 정도, 라포처치 이후의 라포의 정도, 그리고 그 변화치(라포 후 점수-라포 전 점수)의 평균은 표2와 같다.

표 2. 라포처치 전과 후의 라포형성 평가의 차이

	라포 조건				F
	0	5	10	15	
처치 전	10.70 (2.95)	11.64 (2.95)	11.50 (3.85)	11.36 (3.47)	.358
처치 후	12.48 <sub>a</sub> (4.12)	16.27 <sub>b</sub> (2.78)	16.32 <sub>b</sub> (2.83)	16.75 <sub>b</sub> (2.54)	9.156 <sup>***</sup>

\*\*\* $p<.001$

변량분석의 결과, 본격적인 라포처치 전의 면담자에 대한 인상과 그로 인한 편안한 정도에는 집단 간 유의한 차이가 존재하지 않았으나[F(3, 85)=.358,  $p=.784$ ], 라포처치 후에는 유의한 차이가 나타났다[F(3, 85)=9.156,  $p=.000$ ].

라포처치 후의 점수는 0분과 5분( $t=-4.04, p=.000$ ), 0분과 10분( $t=-4.09, p=.000$ ), 0분과 15분( $t=-4.55, p=.000$ )에서 각각 유의한 차이가 도출되었으나, 5분, 10분, 15분 라포형성 세 집단 간 유의한 차이는 나타나지 않았다. Duncan 사후 검증을 실시한 결과 역시 0분을 제외한 라포형성 세 집단이 동일한 집단으로 분류되었다.

본 연구에서 모든 면담은 여성 연구자 1인이 진행하였다. 따라서 면담자의 성별이 실험참여자의 성별에 따라 라포의 정도와 진술의 양에 영향을 줄 수 있었을 것이라 판단하여, 성별×집단으로 분석을 실시하였으나 성별에 따른 약간의 평균 차는 있었지만 통계적으로 유의한 차이는 발견되지 않았다.

**정보의 양**

라포처치의 조건에 따라 네 집단 간 차이가 나타났다. 먼저 정확정보의 양에서 유의한 차이가 나타났다 [ $F(3, 85)=14.081, p=.000$ ]. 또한 총정보의 양에서 유의한 차이가 나타났다 [ $F(3, 85)=11.514, p=.000$ ]. 그러나 오류정보의 양에서는 유의한 차이가 나타나지 않았다 [ $F(3, 85)=.479, p=.698$ ].

라포조건에 따른 정확정보 수와 오류정보 수, 총정보 수의 차이는 표3과 같다.

표 3. 라포조건에 따른 정보량의 차이

	라포 조건				F
	0	5	10	15	
정확 정보	15.00 <sub>a</sub> (4.26)	20.18 <sub>b</sub> (5.21)	23.55 <sub>bc</sub> (6.70)	26.32 <sub>c</sub> (7.91)	14.081***
오류 정보	3.22 (2.00)	4.00 (2.33)	3.82 (2.17)	3.64 (2.66)	.479
총 정보	18.22 <sub>a</sub> (4.95)	24.18 <sub>b</sub> (6.25)	27.36 <sub>bc</sub> (7.68)	29.95 <sub>c</sub> (8.91)	11.514***

\*\*\*  $p<.001$

표 3에서 볼 수 있듯이, 라포처치 집단별로 산출해 낸 정보의 양에서 차이가 발견되었다.

사후분석 결과, 정확정보에서는 0분과 5분( $t=-2.82, p=.006$ ), 0분과 10분( $t=-4.65, p=.000$ ), 0분과 15분( $t=-6.16, p=.000$ ), 5분과 15분( $t=-3.32, p=.001$ )에서 유의한 차이가 도출되었다.

총정보에서는 0분과 5분( $t=-2.82, p=.006$ ), 0분과 10분( $t=-4.33, p=.000$ ), 0분과 15분( $t=-5.56, p=.000$ ), 5분과 15분( $t=-2.71, p=.008$ )에서 유의한 차이가 도출되었다. Duncan 사후 검증 결과, 5분과 10분, 10분과 15분이 각각 동일한 집단으로 분류되어 5분과 15분 집단에서만 차이가 나타났다.

오류정보에서는 각 집단 간 유의한 차이가 도출되지 않았다.

즉, 라포형성을 한 세 집단들은 라포형성을 하지 않은 집단과 비교했을 때 정확정보를 유의하게 더 많이 보고하였고, 오류정보의 보고에 있어서는 유의한 차이가 나타나지 않았으며, 총정보의 양은 유의하게 더 많이 보고하였다.

라포형성 집단 간 비교에서, 5분, 10분, 15분의 순서로 정확정보와 총정보의 보고가 증가하는 경향성을 보였으나, 5분과 15분 집단 간에서는 유의한 차이가 도출되었지만, 나머지 집단 간에는 유의한 차이가 도출되지 않았다.

또한 라포형성의 정도와 라포형성 시간이 각기 진술의 양에 미치는 영향을 알아보기 위해 공변량 분석을 한 결과, 먼저 공변량이 라포형성 시간이었을 경우, 라포형성의 정도와 정확정보 [ $F=9.594, p=.000$ ], 라포형성 정도와 총정보 [ $F=10.030, p=.000$ ]에서 유의한 차이가 도출되었으며, 공변량이 라포형성의 정도였을 경우, 라포시간과 정확정보 [ $F=122.123, p=.000$ ], 라포시간과 총정보 [ $F=104.786, p=.000$ ]에서 유의한 차이가 도출되었다.

**논의 및 제한점**

본 연구는 라포형성의 유무와 라포형성에 투입된 시간이 면담 시 보고하는 정보의 양에 미치는 영향을 알아보고자 하였다. 이를 위해 실험참여자들을 라포가 없는 조건과 있는 조건으로 구분하였고, 라포 시간의 효과를 탐색하기 위해 라포가 있는 조건을 5분, 10분, 15분의 세 집단으로 구분하여 라포를 형성하였다. 실험참여

자들은 모두 동일한 실험상황을 거친 뒤 서로 다른 라포처치를 받고 동일한 표준면담을 받았다. 면담종료 후에는 라포형성의 정도를 체크하게 하여 라포형성을 하지 않은 조건에서는 실제로 라포가 형성되지 않아 불편하였다고 보고하고, 라포형성을 한 조건에서는 실제로 라포가 형성되어 편안한 마음으로 면담에 임하였다고 보고할 것인지를 검증하였으며, 라포의 유무, 라포형성 시간의 차이에 따라 정확정보, 오류정보, 및 총정보량의 차이가 나타나는지 검증하였다.

연구결과, 먼저 라포조건 처치에 따른 라포형성 평가 정도에서 유의한 결과가 나타났다. 즉, 라포를 처치하지 않은 집단과 라포를 처치한 세 집단(5분, 10분, 15분) 간에 라포형성 정도에 대한 평가점수가 유의한 차이를 보였다. 따라서 라포형성 시간을 가진 집단들은 실제로 라포가 형성되었다고 보고했으며, 라포를 형성하지 않고 곧바로 면담을 진행한 집단은 라포가 형성되지 않았다고 느꼈다는 것을 확인할 수 있었다. 즉, 라포없는 0분 조건과 라포있는 세 조건들 간의 라포형성 정도에 유의한 차이가 나온 결과에서, 면담자가 피면담자에게 처치한 조작들이 실제로 라포를 형성시켰다는 것을 알 수 있다.

다음으로, 라포형성을 한 집단(5분, 10분, 15분)이 라포형성을 하지 않은 집단보다 정확정보와 총정보의 양이 유의하게 많았으며, 오류정보의 양에는 유의한 차이가 없었다. 이것은 라포형성에 따른 정보량에 대한 Collins 등(2002)의 연구결과와 일치하는 결과이다. 이와 같은 결과를 통해, 면담 시 라포가 피면담자의 불안을 감소시키고 마음을 편안하게 해줌으로써 피면담자가 자발적으로 더 많은 정보를 보고할 수 있게 해준다는 많은 학자들(예를 들면, Fisher 등(1992); Kebbell 등(1999); Milne 등(1999); Shepherd(1991); Shepherd 등(1999); Shepherd 등(1999))의 주장이 타당하다는 것을 확인할 수 있었다.

또한 본 연구에서는, 실험참여자가 대학생이라는 점과, 면담을 통해서 조사하고자 했던 사건들이 '실험 중 컴퓨터가 다운된 것'이고, 이로써 약간의 불안감을 조성하고 그 책임여부, 그리고 실험실 상황, 실험협조자의 행동 등과 관련한 정보를 회상하여 보고하는 것임을 감안하여, 적정수준의 라포를 형성하는 데 요구되는 시간

을 잠정적으로 10분이라는 시간을 기준 시간으로 설정하고, 라포형성의 시간에 따른 진술정보의 양의 차이를 탐색적인 수준에서 알아보고자 하였다. 그 결과, 5분 집단과 10분 집단 간, 10분 집단과 15분 집단 간에서는 유의한 차이가 나타나지 않았으나, 라포 15분 집단은 5분 집단에 비해 정확정보와 총정보의 양이 유의하게 많았고, 통계적으로 유의하지는 않으나 전반적으로 라포시간이 증가할수록 정보의 보고량이 증가하는 추세가 나타났다.

이와 같은 결과를 종합해 볼 때, 물론 면담해야 되는 주요 사안과 면담의 제반 상황에 따라 다르겠지만, 특정 사안에 충분한 라포를 형성하는 데는 적정 수준의 시간이 요구되나 시간이 증가함에 따라 라포의 정도가 비례하지 않음을 알 수 있다.

라포를 형성하는 것이 라포를 형성하지 않는 것에 비해 진술의 정확정보와 총정보를 증가시키는 효과를 나타내는 것은 하나, 라포형성 시 시간이라는 요인이 진술의 정확정보와 총정보의 산출과 비례하는 것은 아니다. 본 실험에서 라포 5분과 15분 집단 사이에서는 정보의 보고량에서 유의한 차이가 나타났지만, 5분과 10분, 10분과 15분에서는 유의한 차이가 나타나지 않았다. 즉 이것은 라포로 인해 마음이 편안해지고 무슨 말든 보고해도 좋을 것이라는 심리적인 지지는 일단 라포를 형성하는 단계를 거치면 어느 정도 충분한 수준이 되기는 하나, 라포형성의 시간이 이와 같은 심리적인 지지에만 영향을 미치는 것이 아니라는 것을 시사한다. 이는 공변량 분석 결과에서도 확인할 수 있다. 본 연구의 기본 가정은 라포를 형성함으로써 피면담자들이 보다 편안한 마음으로 면담에 임하여 결과적으로 면담상황에서 피면담자들이 가능한 많은 정보를 제공하게 된다는 것이었으므로, 라포의 처치 시간과 실험참여자들이 실제로 라포가 형성되었다고 평가한 정도에 대해 각각 공변량 처리 하여 분석을 실시 하였다. 결과적으로 볼 때, 공변량 처리 여부와는 무관하게 유의한 결과가 도출되었으므로, 라포의 시간과 라포의 형성 정도 모두가 정확정보와 총정보의 보고량을 증가에 영향을 주는 것이라고 볼 수 있다. 그러나, 공변량이 라포 시간이었을 경우 라포 평가 정도와 정확정보와 총정보의 F값이, 공변량이 라포 평가 정도였을 경우 라포 시간과 정확정보와 총정보의

F값에 비해 매우 적다는 점을 주목할 필요가 있다. 즉, 라포 시간과 정보의 관계가 라포 평가점도와 정보의 관계보다 더 높다는 것을 의미한다. 따라서 라포 시간을 증가시키는 것이 라포로 인해 실험참여자의 마음이 편해지는 정도에만 영향을 미치는 것이 아니라, 본 연구에서 상정하지 않은 다른 요소에도 영향을 미쳤을 것이라고 추정된다. 라포형성의 시간이 라포 외에 어떤 요인에 영향을 미쳐 진술정보의 양에 일정한 영향을 미쳤는지를 규명하는 추후 연구가 요구된다.

일반적으로, 라포를 형성하여 면담자와 실험참여자에게 긍정적 상호작용이 발생할 때 면담이 보다 편안하고 호의적인 분위기에서 진행되고, 그에 따라 실험참여자가 자발적으로 더 많은 정보를 회상해 낼 수 있다는 합의는 존재하지만, 라포의 효과가 실제로 어떠한지 검증한 연구는 많지 않다. 본 연구에서는 라포의 존재여부와 형성시간에 따른 차이를 검증하고자 하였으나, 형성시간에 따른 차이는 5분과 15분의 정확정보와 총정보의 보고에서만 나타났고, 라포의 형성유무에서는 라포가 없는 집단과 있는 집단 간에 유의한 차이가 도출되었다. 즉, 라포형성을 하는 시간을 갖는 것이 갖지 않는 것에 비해 실제로 실험참여자들이 라포가 형성되어 마음이 편안해졌다고 느낄 수 있고, 오류정보의 유의한 증가 없이 정확정보와 총정보를 더 많이 산출해낸다고 결론내릴 수 있다. 따라서 수사면담 상황에서 라포를 형성하여 실험참여자로 하여금 수사상황에서 느낄 수 있는 불안을 감소시켜 주는 것이 실험참여자의 자발적인 진술과 그에 따른 정보의 양을 증가시킬 수 있을 것이라는 기존 연구들의 주장들(예, Butler, Egloff, Wilhelm, Smith, Ericson, & Gross, 2003; LeDoux & Hazelwood, 1985; Minichiello, Aroni, Timewiell, & Alexander, 1990; Sear & Stephenson, 1997; Stephenson & Moston, 1994; Zulawski & Wicklander, 1993)에 대한 경험적인 증거를 제시하였다.

본 연구에서 종속변인은 실험참가자가 보고한 진술의 양으로, 정확정보, 오류정보, 및 총정보로 구분하여 단순히 정보의 보고가 있을 때 1점씩을 주었다. 그러나 진술된 정보에는 양적인 면뿐 아니라 질적인 면이 존재한다. 즉 사건과 관련된 정보를 진술할 때 사건의 핵심에 다가갈 수 있는 핵심정보가 존재하고, 사건과 직접적인 관

계가 없는 주변적 정보가 존재한다. 또한 진술의 '정확성'에 초점을 맞출 수도 있다. 그러나 진술의 정확성을 어떻게 규정하고 측정하느냐 하는 문제는 매우 조심스러운 접근을 해야 한다. 극단적인 예를 들면, 모든 조건이 동일한 상황에서 A 피면담자가 정확정보를 2개, 오류정보를 1개 진술하고, B 피면담자가 정확정보 5개, 오류정보 10개를 진술했을 때, 단순계산으로는 A가 더 정확하다고 말할 수 있다. 그러나 수사현장에서는 비록 오류정보가 많을지라도 하나라도 더 많은 정확정보가 중요한 단서가 된다는 점에서 진술의 정확도 문제는 좀 더 많은 논의가 필요하다. 이와 같은 점을 고려해서 본 연구에서는 사건과 관련된 정보의 질적인 부분은 고려하지 않았기 때문에, 본 연구의 결과를 실제 수사면담 장면으로 적용하는 데는 제한이 있다. 그러나, 면담 진 라포를 형성하는 것이 라포를 형성하지 않았을 때 보다 피면담자가 경험한 사건에 대한 정확한 정보를 많이 보고한다는 본 연구의 결과를 통해, 시간 제약이 따르는 조사나 수사 분야의 실무에서 본격적인 조사를 시작하기 전 라포를 형성하는 것이 매우 중요하다는 것을 확인할 수 있었다.

또한 실험참여자가 경험하는 상황에 따라 라포형성의 시간효과가 다르게 나타날 수 있다. 본 연구의 실험참여자들은 비록 실험상황에서 약간의 불안감을 느끼긴 하나, 실험협조자가 실험실에 무단으로 들어와서 컴퓨터를 쓴 사람에 대한 목격자의 역할을 주로 담당하였다. 그렇기 때문에 약간의 라포를 형성해도 본인이 의심을 받을 것이라는 불안감이 해소되어 시간에 따른 처치효과가 나타나지 않았을 가능성이 있다. 따라서 실험참여자가 실제로 심각한 과실에 대해 의심을 받는 등 본 실험상황과는 다른 다양한 상황에서의 추후 연구가 진행될 필요가 있다. 그리고 본 연구는 실험실에서 진행된 연구이므로, 실험실에서 실험참여자에게 불안을 느끼게 하는 조작은 현실과는 판이할 수 있다. 즉 본 연구에서는 실험참여자가 의심을 받을 수 있고, 또한 동시에 목격자가 될 수 있는 상황을 조작하기 위하여 실험조작을 하였으나, 실험참여자가 실험상황에서 과제는 풀지 않는 목격자가 될 수 있는 상황을 조작하거나, 시간 지연 뒤 목격상황을 진술하게 하는 등의 연구 방법 등이 보다 효과적일 수 있다. 따라서 본 연구 결과를 바탕으로 하여 보

다 실무에 직접적으로 적용시킬 수 있는 연구가 실시될 필요가 있다.

마지막으로, 본 연구에서는 라포의 구성요인을 네 가지로 상정하고, 각 요소들을 라포를 형성하는 세 개의 집단에 모두 포함시키되, 다만 시간별로 요인에 포함될 것으로 추정하는 내용들의 양을 조절하는 방식으로 라포의 양과 질을 조절하였다. 그러나 과연 5분 집단보다 15분 집단에서 각 요인들의 양이 더 많고, 따라서 형성된 라포의 질이 더 높다고 할 수 있는지, 즉 시간이라는 측면이 라포형성의 양과 질을 향상시킨다고 하기에는 분명히 한계가 있다. 따라서 라포형성의 질에 영향을 줄 수 있는 대표적인 요인들을 규명하고, 라포의 질을 조작하여 그 영향을 탐색하는 추후 경험적인 연구가 실시될 필요가 있다.

### 참 고 문 헌

- Butler, E. A., Egloff, B., Wilhelm, F. H., Smith, N. C., Ericson, E. A., & Gross, J. J. (2003). *The Social Consequences of Expressive Suppression. Emotion, 3* 48-67.
- Ceci, S. J., Toglia, M. P., & Ross, D. F. (1990). The suggestibility of preschooler's recollections: Historical perspectives on current problems. In R. Fivush & J. A. Judon (Eds), *Knowing and remembering in young children* (pp. 285-300). New York: Cambridge University Press.
- Collins, N. L. & Miller, L. C. (1994). Self-disclosure and liking: A meta-analytic review. *Psychological Bulletin, 116*, 457-475.
- Collins, R., Lincoln, R., & Frank, M. G. (2002). The Effect of Rapport in Forensic Interviewing, *Psychiatry. Psychology and the Law, 9*(1), 69-78.
- Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology, 10*, 85.
- Fisher, R. P. & Geiselman, R. E. (1992). *Memory-Enhancing Techniques for Investigative Interviewing. The Cognitive Interview*. Springfield, IL: Charles C. Thomas.
- Geiselman, R. E., Fisher, R. P., Firstenberg, I., Hutton, L. A., Sullivan, S. J., Avetissian, I. V., & Prosk, A. L. (1984). Enhancement of eyewitness memory: An empirical evaluation of the cognitive interview. *Journal of Police Science and Administration, 12*, 74-80.
- Holmberg, U. & Christianson, S. A. (2002). Murders and Sexual Offenders Experiences of Police Interviews and their Inclination to Admit or Deny Crime. *Behavioural Sciences and the Law, 20* 31-45.
- Kebbell, M. R., Milne, R., & Wagstaff, G. F. (1999). The Cognitive Interview: A Survey of its Forensic Effectiveness. *Psychology, Crime and Law, 5* 101-115.
- LeDoux, J. C. & Hazelwood, R. R. (1985). Police Attitudes and Beliefs Toward Rape, *Journal of Police Science and Administration, 13* 211-220.
- Lieberman, P. (2000). *Human Language and our reptilian brain: The subcortical bases of speech, syntax and thought*. Cambridge, M. A.: Harvard University Press.
- Milne, R., Clare, I. H., & Bull, R. (1999). Using the cognitive interview with adults with mild learning disabilities. *Psychology, Crime & Law, 5*, 81-99.
- Minichiello, V., Aroni, R., Timewell, E., & Alexander, L. (1990). *In-depth interviewing: Researching people*. Melbourne: Longman Cheshire.
- Pearse, J. & Gudjonsson, G. H. (1996). Police Interviewing Techniques at Two South London Police Stations. *Psychology, Crime and Law, 3* 63-74.
- Rogers, C. R. (1975). Empathic: An unappreciated way of being. *The Counseling Psychologist, 5*(2), 2-10.
- Salhany, R. E. (2002). *The Police Manual of Arrest, Seizure & Interrogation (8th)*. Toronto: Thomson Carswell.

- Schafer, J. R. & Navarro, J. (2003). *Advanced Interviewing Techniques*. Springfield, IL: Charles C. Thomas.
- Sear, L. & Stephenson, G. M. (1997). Interviewing Skills and Individual Characteristics of Police Interrogators. *Issues in Criminology and Legal Psychology*, 29, 27-34.
- Shepherd, E. (1991). Ethical Interviewing. *Policing*, 7, 42-60.
- Shepherd, E. & Milne, R. (1999). Full and Faithful: Ensuring Quality Practice and Integrity of Outcomes in Witness Interviewing. in A. Heaton-Armstrong, E. Shepherd and D. Wolchover (eds), *Analysing Witness Testimony: A Guide for Legal Practitioners and Other Professionals*. London: Blackston Press, 124-145.
- Shepherd, E., Mortimer, A., Turner, V., & Watson, J. (1999). Spaced Cognitive Interviewing: Facilitating Therapeutic and Forensic Narration of Trauma Memories. *Psychology, Crime and Law*, 5, 117-143.
- Stephenson, G. M. & Moston, S. J. (1994). *Police Interrogation, Psychology, Crime and Law*, 1: 151-157.
- Teigen, K. H. (1994). Yerkes-Dodson: A law for all seasons. *Theory and Psychology*, 4, 525-547.
- Tickle-Degnen, L. & Rosenthal, R. (1990). The Nature of Rapport and Its Nonverbal Correlated. *Psychological Inquiry*, 4: 285-293.
- Timothy J. T. (2005). 임상심리학 {Clinical Psychology}. 권정혜, 강연욱, 이훈진, 김은정, 정경미 역(2008). 서울: 시그마프레스.
- Zulawski, D. E., Wicklander, D., & Geberth, V. J. (1993). *Practical Aspects of Interview and Interrogation*. New York, NY: CRC Press 'The Police Manual of Arrest, Seizure & Interrogation'

## The Effects of Rapport on the Amount of Statements in Investigative Interviewing

Si Up Kim   Ok Yeong Moon   Ki Min Kim  
Kyonggi University

This study explored the effects of rapport on the amount of statements in investigative interviewing. Independent variables were time in establishing the rapport, rapport groups were divided into 4 group(0, 5, 10, 15 minutes group). Dependent variables were amount of correct, incorrect, and total(correct+incorrect) informations in statements of the participants. In order to make participants conducted both suspect and witness' roles, we set particular situation that computer got froze when participants were typing chinese character text which is not familiar to the students in Korea. Interviewer was establishing rapport for each group and conducting same standard interview to elicit the participant's voluntary statements. Participants were self-reported the strengths of comfortableness of the before and after rapport treatment. Participants were 89 undergraduate students of K university in Kyonggi. 3 rapport groups reported significantly more correct, total informations than no rapport group, but four groups were not significantly different in incorrect information reporting. And 15 minutes rapport group reported significantly more correct, total informations than 5 minutes rapport group. Implications of investigative practice, limitations of study, directions for future research were discussed.

*Keywords* : rapport, investigative interviewing, amount of statements

1차원고 접수일 : 2009년 12월 10일  
수정원고 접수일 : 2010년 2월 27일  
게재 확정일 : 2010년 2월 28일

부 록 I

연구에서 사용된 표준면담 기법

- 1) 자유롭고 충분한 진술을 요구하는 단계  
“아까 컴퓨터가 다운될 때 있었던 일에 대해서, 있는 그대로 얘기해 주세요.”
- 2) 4.5초가 지나면 답변을 끊음  
“(방해) 컴퓨터가 언제 꺼진 거예요?” (언제)
- 3) 육하원칙에 의해 질문하고 답변을 들음
  - (1) “그러면 컴퓨터가 딱 고장 날 때, 그러니까 다운되기 직전에는 무슨 일이 있었나요?” (언제/무엇을)
  - (2) “그러면 본인이 F5나 F7키를 누르지는 않은 것인가요?” (폐쇄)
  - (3-1) (실험자가 자발적으로 실험 협조자 얘기를 꺼내지 않았을 경우) “그러면 실험실에 들어와서 다운될 때까지 있었던 일에 대해서 한 번 얘기해주세요.” (개방)
  - (3-2) (실험자가 자발적으로 실험 협조자 얘기를 꺼냈을 경우) “아까 어떤 분이 들어와서 컴퓨터를 켜다고 하셨는데, 실험실에 들어와서 다운될 때까지 있었던 일에 대해서 한 번 얘기해주세요.”(개방)  
(어떤 사람이 들어왔다는 발언이 나오면 질문을 끊는다.)
  - (4) “그 사람은 언제 들어왔나요?” (누가/언제/어디서)
  - (5) “그럼 그 사람은 언제 나갔나요?” (언제/어디서)
  - (6) “그 사람은 어디서 무슨 행동을 했어요?” (무엇을/어디서)
  - (7) “그 사람이 했던 말 기억하세요?” (무엇을)
  - (8) “그러면 서로 대화를 하셨다는 건데, 대답할 때 pause버튼 누르고 대답하셨어요?” (어떻게)
  - (9) “그 사람이 실험실에서 뭘 들고 나간 건 없나요?”
  - (10) “그 사람이 컴퓨터 자판 건드렸어요?” (폐쇄)
  - (11) “그러면 그 사람이 F5나 F7을 건드렸나요? 혹시 보셨거나 확인 하셨어요?” (폐쇄)
  - (12) “그러면 컴퓨터가 다운된 건 본인 잘못은 아니고 혹시 그 사람 잘못일 수도 있을까요?” (폐쇄)
  - (13) “그러면 그 사람이 나가고 나서 뭐 하셨어요?” (누가)
  - (14) “그 사람 인상착의 얘기해 주시겠어요?” (누가)
  - (15) “그러니까 본인은 확실히 F5나 F7을 누르시진 않으셨다는 말씀 이신거죠?”(폐쇄)
  - (16) “그러면 그 사람은 어때요?” (폐쇄)
  - (17) “지금까지 말씀하신 거 말고 또 생각나는 건 없으세요?”(개방)
  - (18) “제가 실험실 풍경에 대한 질문을 할텐데, 본인이 실험실 문을 열고 들어왔고 지금 이 테이블에 앉아있는데, 그 문과 테이블 사이 공간에 무엇이 있었는지 기억나는대로 말씀해주세요.” (개방)
  - (19) “그러면 제가 몇 가지를 집어서 질문 드릴테니 봤는지 못 봤는지 대답해주세요. 청소기 보셨나요? (대답) 세면대 보셨나요? (대답) 책장 보셨나요? (대답) (있다고 했을 경우) 책장 위치가 어느 쪽인가요? (대답) 책장 반대쪽에는 무엇이 있었는지 기억하시나요? ”
  - (20) (기억을 하는 사물들에 대해서) “~~를 한 번 묘사해 보시겠어요?”

부 록 II  
라포 시나리오

0) 세 집단에게 동일하게 제공되는 말

- “우선 제 소개를 할게요. 저는 이 연구를 책임지고 있는 제 1연구자이고, 지금은 이 실험실 책임자예요.”
- “지난번에 어떤 학생 분이 F5랑 pause를 헛갈려서 누르는 바람에 그 학생 앞에 했던 사람들 자료가 다 날아간 적이 있어요. 그 때는 그 학생이 자기 실책이었다고 말을 했었기 때문에 그 학생이 반 정도 책임을 졌구요, 나머지는 제가 실험 책임자이기 때문에 책임을 졌어요.”
- “학생 분이 잘 못 누르신 게 아니면 제가 그 점은 책임지고 교수님께 전달해 드릴거예요.”

1) 5분 집단 라포 시나리오

- “성함이 어떻게 되세요?(개)”
- “무슨 과세요?(대답) 아, ~과세요? 공부하기 힘드시죠?(개)”
- “실험에는 어떻게 참가하게 되셨어요?(개)”
- “아, 그러셨어요? 자발적으로 실험 참가해주셨는데, 이런 일 생겨서 어떻게 해요. 너무 당황스러우시겠어요.(공)”
- “컴퓨터가 갑자기 다운돼서 많이 놀라셨죠?(공)”
- “저도 얘기 듣고 너무 당황했어요. 자료가 다 삭제됐을 지도 몰라서.. 저희가 하루 동안 모인 데이터를 일과가 끝나면 옮겨놓기 때문에 혹시 앞에 했던 학생들의 자료가 삭제되었을까 봐 불안했어요. (공)”
- “제가 컴퓨터는 조금 있다가 다른 분이 오시면 확인 해볼 것인데요, 우선 제가 실험실에 없었을 때 일어났던 일에 대해서는 자세히 알아야 해요.(신)”
- 질문을 하고 답변을 듣는 중: “네.(경)” “아.. 그래요?(경)” “계속 말씀하세요.(경)” “아, ~라구요?(피면담자가 한 말을 똑같이 반복하거나, 단어를 약간 바꿔서 반복함.)(경)”, 시선 교환(경), 고개 끄덕임(경), 대답을 들을 때 피면담자 쪽으로 몸을 기울임(경)

2) 10분 집단 라포 시나리오

- “긴장한 것 같이 보이는데, 괜찮으세요?(공)”
- “너무 긴장 안 하셔도 돼요. 물 한 잔 드시겠어요? (공)”
- “성함이 어떻게 되세요?(개)”
- “무슨 과세요?(대답) 아, ~과세요? 공부하기 힘드시죠?(개)”
- “몇 학번이세요? (대답) 아 저는 ~학번이에요. 학부는 ~대학에서 나왔고, 대학원에서는 ~학번이에요.(개)”
- “실험 참가하러 오시는데 힘들지는 않으셨어요?(개)”
- “택이 어디신데요?(개)”
- “아 ~사세요? 학교 오시는데 좋으시겠어요/힘드시겠어요, 저는 ~살아서 학교 오기가 너무 멀어요. 2시간 걸려요.(개)”
- “그 동네가 어디쯤이죠? 아, 저는 ~사는데 가깝네요/머네요.(개)”
- “실험에는 어떻게 참가하게 되셨어요?(개)”
- “아 그래요? 교수님 수업은 어때요?(개)”
- “자발적으로 실험 참가해주셨는데, 이런 일 생겨서 어떻게 해요. 너무 당황스러우시겠어요.(공)”
- “아까 컴퓨터 갑자기 다운돼서 많이 놀라셨죠?(공)”
- “정말 많이 놀라셨나 봐요. 딱 다운됐을 때 기분이 어떠셨어요?(공)”
- “그렇죠. 저 같아도 너무 당황스러웠을 것 같아요.(공)”
- “저도 얘기 듣고 너무 당황했어요. 자료가 다 삭제됐을 지도 몰라서.. 저희가 하루 동안 모인 데이터를 일과가 끝나면 옮겨놓기 때문에 혹시 앞에 했던 학생들의 자료가 삭제됐을 까봐 불안했어요. (공)”

(다음 장에 계속)

- “지난번에 한 번 자료가 날아간 적이 있어서 이번에도 컴퓨터가 꺼졌다는 말을 들으니 정말 당황스럽더라고요. 아 교수님께 한 소리 들을지도 모르겠네요.(공)”
- “제가 컴퓨터는 조금 있다가 다른 분이 오시면 확인해 볼 것인데요, 우선 제가 실험실에 없었을 때 일어났던 일에 대해서는 자세히 알아야 해요.(신)”
- “얘기를 해주시면, 제가 듣고 최대한 객관적으로 판단을 해서, 교수님께 그대로 전해드릴게요.(신)”
- “만약에 잘 못이 없으시면 아무 책임도 없으시고요. 제가 제 1연구자고, 실험 책임자니까 제가 책임지는 거죠. (신)”
- “자료 삭제됐는지는 저희가 조금 있다가 확인해 볼 테니까, 너무 걱정 마시구요.(공) 우선은 너무 긴장하지 마시고, 그냥 아까 검사하실 때 있었던 일에 대해서 자세하게 얘기를 해주시면 돼요.(신)”
- 질문을 하고 답변을 듣는 중: “네.(경)” “아.. 그래요?(경)” “계속 말씀하세요.(경)” “아, ~라구요?(피면담자가 한 말을 똑같이 반복하거나, 단어를 약간 바꿔서 반복함).(경)”, 시선 교환(경), 고개 끄덕임(경), 대답을 들을 때 피면담자 쪽으로 몸을 기울임(경)

3) 15분 집단 라포 시나리오

- “긴장한 것 같이 보이는데, 괜찮으세요?(공)”
- “너무 긴장 안 하셔도 돼요. 물 한 잔 드시겠어요? (공)”
- “성함이 어떻게 되세요?(개)”
- “무슨 과세요?(대답) 아, ~과세요? 공부하기 힘드시죠?(개)”
- “몇 학번이세요? (대답) 아 저는 ~학번이에요. 학부는 ~대학교에서 나왔고, 대학원에서는 ~학번이에요.(개)”
- “~대 와보셨어요?”
- “지금 다니는 학교는 마음에 드세요?(개)”
- “과 친구들은 많아요?(개)”
- “동아리 활동 같은 건 하세요?(개)”
- “실험 참가하러 오시는데 힘들지는 않으셨어요?(개)”
- “댁이 어디신데요?(개)”
- “아 ~사세요? 학교 오시는데 좋으시겠어요/힘드시겠어요. 저는 ~살아서 학교 오기가 너무 멀어요. 2시간 걸려요.(개)”
- “그 동네가 어디쯤이죠? 아, 저는 ~사는데 가깝네요/머네요.(개)”
- “동네가 ~쪽이면 주로 어디서 노세요?(개)”
- “저는 주로 ~쪽에서 놀아요. 학교는 너무 멀어서.(개)”
- “실험 자체는 어떠셨어요? 많이 어렵지는 않았지요? (개)”
- “혹시 전에 이런 실험 같은거 해 보신적 있으세요?(개)”
- “실험에는 어떻게 참가하게 되셨어요?(개)”
- “아 그래요? 교수님 수업은 어때요?(개)”
- “자발적으로 실험 참가해주셨는데, 이런 일 생겨서 어떻게 해요. 너무 당황스러우시겠어요.(공)”
- “아까 컴퓨터 갑자기 다운돼서 많이 놀라셨죠?(공)”
- “정말 많이 놀라셨나 봐요. 딱 다운됐을 때 기분이 어떠셨어요?(공)”
- “그렇죠. 저 같아도 너무 당황스러웠을 것 같아요.(공)”
- “저도 얘기 듣고 너무 당황했어요. 자료가 다 삭제되었을지도 몰라서.. 저희가 하루 동안 모인 데이터를 일과가 끝나면 옮겨놓기 때문에 혹시 앞에 했던 학생들의 자료가 삭제되었을까 봐 불안했어요. (공)”
- “지난 번에 한 번 자료가 날아간 적이 있어서 이번에도 컴퓨터가 꺼졌다는 말을 들으니 정말 당황스럽더라고요. 아 교수님께 한 소리 들을지도 모르겠네요.(공)”

(다음 장에 계속)

- “진짜 가슴이 떨경하더라구요. 만약에 자료가 다 날아갔으면 저희가 지금까지 진행하던 게 전부 다 수포로 돌아가는 건데. 지원금 받은 건 또 어떻게 해야하나 고민도 되고.(공)”
  - “저희가 이 일 자체는 그래도 어떻게든 해결할 수는 있는데, 우선 있었던 일에 대해서는 자세히 알아야 해요.(신)”
  - “얘기를 해주시면, 제가 듣고 최대한 객관적으로 판단을 해서, 교수님께 그대로 전해드릴게요.(신)”
  - “만약에 잘못이 없으시면 아무 책임도 없으시고요. 제가 제 1연구자고, 실험책임자니까 제가 책임지는 거죠. (신)”
  - “자료 삭제됐는지는 저희가 조금 있다가 확인해 볼 테니까, 너무 걱정 마시구요.(공) 우선은 너무 긴장하지 마시고, 그냥 아까 검사하실 때 있었던 일에 대해서 자세하게 얘기를 해주시면 돼요.(신)”
  - 질문을 하고 답변을 듣는 중: “네.(경)” “아.. 그래요?(경)” “계속 말씀하세요.(경)” “아, ~라구요?(피면담자가 한 말을 똑같이 반복하거나, 단어를 약간 바꿔서 반복함).(경)”, 시선 교환(경), 고개 끄덕임(경), 대답을 들을 때 피면담자 쪽으로 몸을 기울임(경)
-